

**Consultez nos
conseils dans
ce dépliant !**



BIENVENUE À NEW YORK !

Vous visitez New York, la plus grande ville populaire aux États-Unis et nous vous en remercions. Pour vous permettre de profiter au mieux de votre séjour, le Service de la Protection des Consommateurs de la ville de New York (NYC Department of Consumer Affairs, DCA) vous donne quelques conseils pratiques simples. Jetez un œil à l'intérieur !

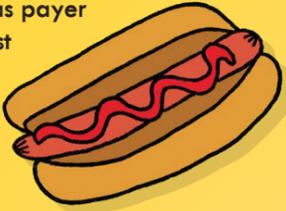


1



Attention aux arnaques.

New York est un lieu formidable pour faire des courses et pour la restauration. Toutefois, vous ne devez pas payer plus que le prix indiqué. Les restaurants, les vendeurs ambulants et les « food trucks » doivent afficher leurs tarifs au point de commande. Si vous ne les voyez pas, demandez-les. Les magasins doivent afficher le prix sur l'article ou sur un panneau à l'endroit de présentation de l'article. Vous pouvez négocier pour faire *baisser* le prix, mais vous ne devez pas payer un prix supérieur à celui qui est affiché. Le tarif de votre chambre d'hôtel doit être celui qui vous a été indiqué à la date de la réservation.



4



Protégez votre identité en ligne.

Vous voudrez certainement garder le contact avec vos proches pendant votre voyage, cependant soyez attentifs quand vous utilisez un réseau Wi-Fi non sécurisé ou un ordinateur public. Évitez de taper vos données personnelles, créez des mots de passe personnels et forts et ne téléchargez que des logiciels et des applications provenant de sources de confiance. Supprimez vos éventuels documents personnels et videz votre corbeille sur votre ordinateur avant de vous déconnecter. N'utilisez jamais votre carte de crédit ou bancaire pour faire des achats en ligne sur un ordinateur public.

7



Attention quand vous achetez des appareils électroniques.

Faites votre recherche et comparez les prix avant de faire des achats. Faites vos achats uniquement dans une boutique d'électronique qui possède une licence DCA et vérifiez sa politique de remboursement *avant* de payer. Examinez attentivement le produit pour vous assurer qu'il n'est pas d'occasion ou qu'il n'a pas été reconditionné et assurez-vous qu'il fonctionnera dans votre pays d'origine. Évitez d'acheter des garanties supplémentaires qui pourraient ne pas vous donner une couverture supplémentaire à celle des garanties du fabricant et du commerçant. Demandez une facture détaillée et vérifiez soigneusement qu'il n'y a pas de frais dissimulés ou de suppléments. Conservez le carton et l'emballage d'origine au cas où vous devriez retourner l'article.



2



Lisez attentivement les menus.

New York est connue pour ses grands restaurants et des menus variés. Les prix des menus contiennent la totalité du prix payé et servent un repas. Restaurants ne peuvent servir pour une charge supplémentaire Si cette charge est clairement affichée par écrit. Par exemple, un restaurant peut ajouter un fardeau pour partager un repas ou peut facturer un prix minimum par personne, mais ses prix doivent être sur le menu. Restaurants ne peuvent pas simplement ajouter une charge verser coût d'augmentation des éléments énumérés dans le menu.



5



Évitez les surcharges pour les cyclo-poussettes.

De nombreux touristes choisissent une course en cyclo-poussette, mais il ne faut pas oublier de vérifier que le pilote possède sa licence DCA et a affiché ses tarifs. Le prix des courses en cyclo-poussette doit être calculé à la minute, au moyen d'un compteur. Les conducteurs de cyclo-poussette ne sont pas autorisés à facturer une taxe, à demander un supplément pour des passagers supplémentaires ou à ajouter d'autres frais et ils doivent donner à leurs passagers la Fiche officielle d'information sur les cyclo-poussettes.

8



Ne succombez pas aux fausses publicités et aux escroqueries.

Si ça semble trop beau pour être vrai, c'est que ça l'est probablement. Les annonces de soldes doivent donner le nom et les détails des articles soldés et les quelconques restrictions applicables. Les publicités-appâts qui promettent de faire des économies sur des articles qui ne sont pas vraiment disponibles une fois que vous arrivez dans le magasin sont illégales. Si une boutique annonce des soldes spéciaux en raison d'une cessation d'activité, liquidation, fin de bail ou rénovation, elle doit avoir une licence DCA pour soldes spéciaux.

3



Ne laissez pas les artistes de rue exercer une pression sur vous.

Souvent, dans les quartiers où les touristes affluent, vous verrez des artistes costumés ou qui jouent de la musique. Ils peuvent vous aborder pour demander une pièce, mais même si vous avez regardé leur spectacle ou que vous les avez photographiés, vous n'êtes pas obligé(e) de leur donner de l'argent. Si vous estimez que vous avez été harcelé(e), cherchez un agent de police ou appelez le 911.

6

Confirmez les tarifs de stationnement.

Dans un parking public ou un parc de stationnement, recherchez toujours la licence DCA et vérifiez les tarifs, qui doivent être affichés à chaque entrée. Confirmez les tarifs avant de vous garer, vérifiez l'heure sur votre ticket et conservez votre reçu.



9

Vérifiez les tarifs des visites guidées.



Pour explorer la ville, vous pouvez décider de faire appel à un guide ou un bus touristique, qui doivent dans les deux cas être titulaires d'une licence DCA. Veillez à obtenir un reçu.

Tous les guides touristiques, y compris ceux qui font des visites guidées à pied, en bus, en bateau, doivent porter sur eux leur licence DCA. Ils ne peuvent facturer que 1 \$ par personne et par heure et ne sont pas autorisés à facturer plus que le tarif initial pour d'autres marchandises, repas ou services. Les reçus doivent indiquer le nom du guide ou de l'organisation chargé de la visite, son adresse, numéro de téléphone, numéro de licence DCA et la date d'achat du billet, la visite guidée spécifique achetée et le prix total.

Les entreprises qui organisent des visites en bus doivent afficher leurs tarifs à l'entrée du bus, qui doivent aussi être visibles pour les passagers une fois qu'ils sont assis. Elles doivent également afficher l'horaire de départ. Les reçus doivent indiquer le tarif, la description ou le numéro de la visite et le numéro de licence DCA de la société.

Dernier conseil aux consommateurs :

si vous avez un problème avec une entreprise pendant votre séjour à New York, le Service de la Protection des Consommateurs (Department of Consumer Affairs) est à votre service pour vous apporter son assistance.

Pour déposer une réclamation en plusieurs langues, rendez-vous sur le site nyc.gov/consumers, appelez le **311** (ou le 212-NEW YORK si vous êtes en dehors de la ville de New York) ou rendez-vous au 42 Broadway, 9th Floor, New York, NY 10004. Conservez vos reçus et toute autre information éventuelle.

Ressources:

Situations non urgentes : 311

Situations urgentes : 911

À propos des illustrations :

les deux couvertures sont des illustrations de grands monuments et destinations légendaires de la ville de New York, dans ses cinq quartiers. Illustrations de la première de couverture : La Statue de la Liberté. Le Bronx : Le zoo du Bronx. Brooklyn : Le Barclays Center (salle omnisport où jouent les Brooklyn Nets), Coney Island. Manhattan : Central Park, Times Square, Chrysler Building, Empire State Building, Flatiron Building, Washington Arch, One World Trade Center, Charging Bull. Queens : Flushing Meadows Corona Park (Unisphere, New York State Pavilion). Staten Island : Centre culturel et jardin botanique de Snug Harbor, ferry de Staten Island. Illustrations de la quatrième de couverture : Ellis Island. Les illustrations sont gracieusement fournies par Yi Seul Chun.



NYC

Bill de Blasio
Mayor

**Consumer
Affairs**

Lorelei Salas
Commissioner



**TIMES
SQUARE
ALLIANCE**



Printed on 30%
post consumer
recycled paper

07/2016